

Implementatie van de kwaliteitsstandaarden Q4C in de jeugdzorg: een verkennend onderzoek

Dr. Xavier Moonen UvA

In samenwerking met Kirsten Schenk
MSc en Eveline van der Veen MSc

De Q4C standaarden zijn er maar:

- Worden ze ook door het professionele veld
- Herkend
- Erkend
- Geïmplementeerd
- Welke voordelen
- Welke valkuilen

Vraagstelling

Wat is de visie van informanten afkomstig van

- Bureau Jeugdzorg en
- De jeugdhulpverlening,
- De gesloten jeugdzorg,
- De kinder- en jeugdpsychiatrie,
- De orthopedagogische behandelcentra (LVB)
- De justitiële jeugdinrichtingen

ten aanzien van de Nederlandse Q4C standaarden en welke mogelijkheden en problemen zien zij bij implementatie van deze Nederlandse Q4C standaarden in de praktijk?

Focusgroepen

- Exploratieve fase
- Een groepsinterview (6-8 mensen)
- Homogene groep respondenten experts op hun terrein
- Teamleider, PBer en gedragswetenschapper
- Snel
- Efficiënt
- gestandaardiseerde vorm van bevraging
- Extremen worden in de groep besproken
- De respondenten discussiëren over een onderwerp
- Gestructureerde verwerking informatie

Onderzoeksopzet en de werkelijkheid



- Één bureau jeugdzorg
- Één jeugdhulpverlening
- Twee gesloten jeugdzorg
- Één KJP
- Twee OBC's
- Één JJI

Drie vragen

- Wat vind je van de 20 Nederlandse Q4C standaarden in relatie tot je werk
- welke mogelijkheden zie je voor de implementatie
- welke problemen zie je voor de implementatie

Resultaten

- “Goh daar wisten we nog niet van”
- Men staat sympathiek t.o.v. het idee cliëntenparticipatie
- Men staat sympathiek t.o.v. het concept standaarden
- wij hebben niet de tools om dit allemaal te realiseren
- Twijfel bepaalde standaarden in relatie werksetting

Stem van de cliënt

- Wordt herkend als belangrijk: “regie tot op zekere hoogte” wie bepaalt wat nodig is en wat kwaliteit is?
- “Regie bij de familie staat op gespannen voet met professioneel handelen”

De grenzen van de jeugdzorg

- wachtlijsten,
- opname druk,
- verkeerde bedden,
- nadruk op de groep ten koste individu,
- beheersing,
- De onveilige groep
- De té weinig vaardige groepsleiding
- 18+

Welkom in utopia

Werksoort gerelateerde vragen

- Kan “onze” cliënt dit wel? KJP en OBC's
- Op gespannen voet met ons werk (gesloten, gedwongen)
- Kun je je wel thuis voelen in een behandelinstelling?
- Standaardwerkwijzen (fasering, gezamenlijke programma's) in relatie tot individualisering

Plaats van de kwaliteitsstandaarden

- Transparantie
- Nog meer verantwoording
- HKZ?
- Kwaliteitskader gehandicaptenzorg / OBC's
- Relatie met cliënt tevredenheidsonderzoek?

Q4C als uitdaging

- Europees perspectief
- Bewustwording
- Transparantie in relatie tot professionaliteit
- Geeft richting aan ons handelen (marsroute)
- Diversiteit van het aanbod
- Dwingt tot gezamenlijke definiëring van de aard van de kwaliteit
- Durf als organisatie keuzes te maken

Reflectie op de resultaten

- Ook dat nog
- “De Jeugdzorg” kind met vele ouders
- Ontwikkelingsfase van subsector
- De organisatie in relatie tot het streefbeeld van de subsector
- De sores van de medewerkers op de werkvloer
- “afrekenen in relatie tot “ist” en “soll”

Ook dat nog: Bereidheid tot gedragsverandering (motivatie) (DiClemente & Nordcross, 1992) Bestuurder en werkvloer!

- Voorbeschouwing, *precontemplatie* (persoon is zich niet bewust van het probleem)
- Overpeinzing, *contemplatie* (probleembewustzijn, nadenken, nog geen actie)
- Besluitvorming, *voorbereiding* (plannen om iets aan gedrag te gaan doen)
- Actie (daadwerkelijke gedragsverandering)
- Onderhoud, *consolidatie* (bestendigen)
- Terugval (van Binsbergen, 2001) maar niet helemaal, persoon leert van eerdere ervaringen

Vele ouders: vele soorten jeugdzorg

- Subsectoren met allemaal specifieke criteria en doelstellingen
- Residentieel / ambulantly
- De gemiddelde organisatie versus de unieke organisatie

Streefbeeld versus “ist”



Sores op de werkvloer



Afrekenen

- Krijgen wij de tijd om zelf de vertaling te maken naar onze organisatie?



Voorbeeld VOBC



- Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg
- Startdocument Kwaliteitskader Orthopedagogische Behandelcentra
- het integreren van de kwaliteitsstandaarden van Q4C

Voorbeelden

3.1 Relatie met ouders

- De relatie van de cliënt met zijn of haar ouders wordt daar waar mogelijk in stand gehouden en, zo nodig, verbeterd (Q4C)

10.4 Geborgenheid /veilige woon- en leefomgeving

- 10.4.1 Cliënten ervaren een gevoel van geborgenheid en een veilige woon- en leefomgeving (Q4C)

Maar??

- Leeft het in de directies van de instellingen?
- Leeft het bij de cliënten?
- Leeft het bij de medewerkers?
- Wordt er op gestuurd?
- Wordt er van geleerd?

De toekomst van de Q4C kwaliteitscriteria

- Adaptatie door de sectoren zelf
- Wet- en regelgeving en/of toezicht door controlerende derden (provincie, rijksoverheid, inspectie)
- Naleving afgedwongen door stakeholders (overheid, ouders, beroepsverenigingen)

U wilt implementeren:

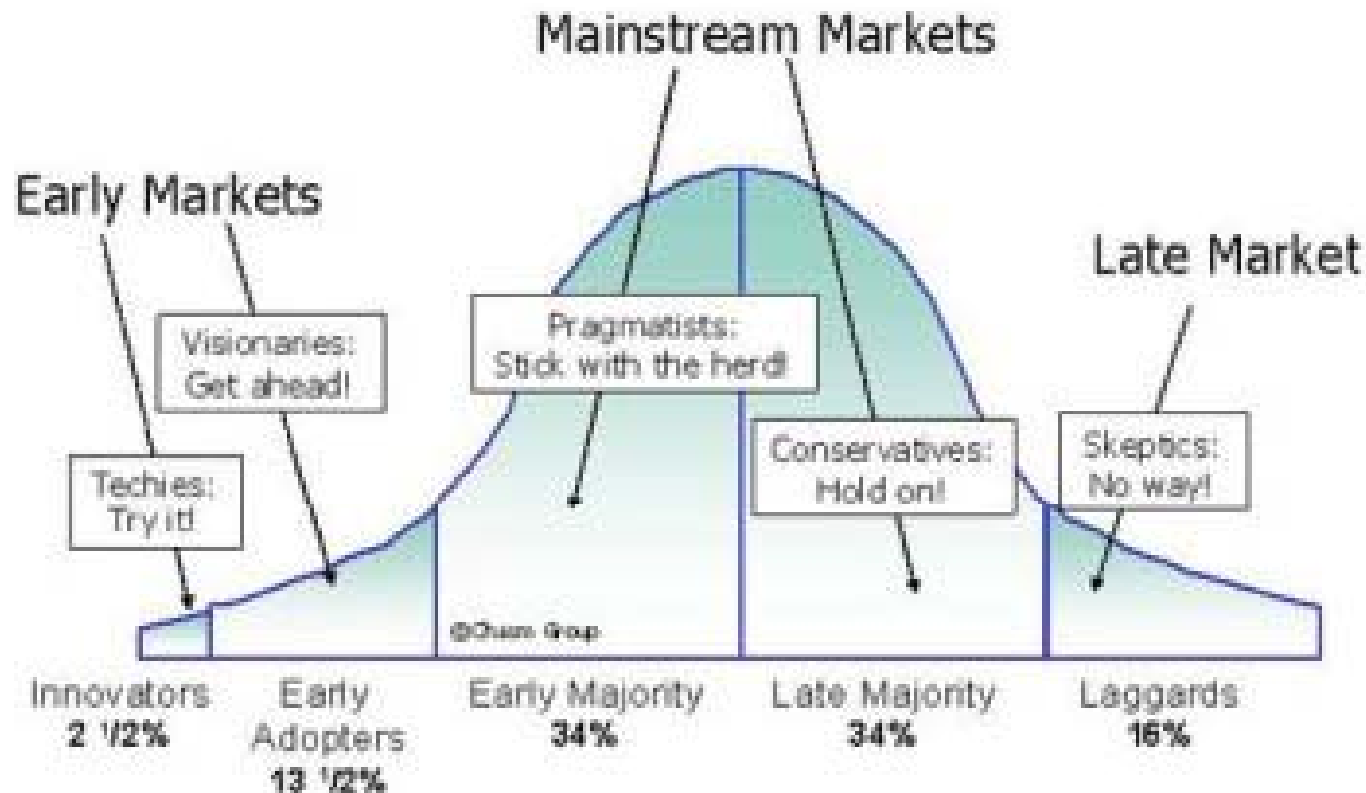
In welk stadium verkeert het
implementatieproces in uw organisatie?

Groepen in het implementatieproces

- **Innovators** zijn de eersten, de enthousiasten
- **Early innovators** nemen verandering snel op zijn opinieleiders en rolmodellen, dwingen respect af
- **Early adopters** zij zijn de meerderheid net iets voor **Late adopters** hebben meer tijd nodig
- **Laggards** een conservatieve groep

Technology Adoption Life Cycle

Groups are distinguished from each other based on their characteristic response to discontinuous innovations created by new technology



Zijn de Q4C kwaliteitscriteria makkelijk in uw organisatieprocessen en uw “beliefs” in te passen?

- Zo ja dan kunt u ze “uitstrooien”
- Vergt het aanpassingen dan is dit een veel moeizamer proces

Weerstand: not invented here

- Onze cliënten zijn anders dus....
- Ja maar...
- Onze managementprocessen zijn anders dus...
- Met ons IT systeem kan dit hier niet werken
- “misschien doe ik het wel niet goed en krijg hier dan last van”

Welke actie hoort bij welke fase?

- *Precontemplatie*: **Vertellen**
- *Contemplatie*: **Verkopen**
- *Voorbereiding*: **Testen**
- *Actie*: **Samenwerken en Ondersteunen**
- *Consolidatie*: **Adviseren**
- *Terugval*: **Analyseren Ondersteunen en Samenwerken**

Waarom zou u ook alweer samenwerken met uw cliënten?

- Legalistisch standpunt
- Normatief standpunt
- Wetenschappelijk aangetoonde effectiviteit

wetgeving



- WGBO
- Kwaliteitswet Zorginstellingen
- Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen
- Wet BOPZ
- Wet op de jeugdzorg
- Wettelijke verankering zorgplan (2007)
- WMO
- Wet op het mentorschap
- PGB
- Weer Samen naar School
- Leerling Gebonden Financiering

Normatieve legitimatie

- Autonomie en partnership als opvoedingsdoelen
- Bevordering geestelijke gezondheid

Het effect van een interventie; de kracht van de non-specifieke factoren

- Wampold (2001): Effectsize van therapie .80 waarvan maar 0-.20 wordt veroorzaakt door therapiegebonden factoren
- Garcia & Weisz (2002): problemen met de therapeutische relatie blijken het meest het afhaken van cliënten te verklaren
- Duncan & Sparks (2005): effect van een therapie: patiënt factoren 40%, relatie patiënt-therapeut 30%, algemene factoren, 15%; therapeutische technieken, 15%
- Yperen, T. van, M. van der Steege, A. Addink en L. Boendermaker (2010). Er is weliswaar een duidelijke trend die laat zien dat de algemeen werkzame factoren een sterk effect lijken te hebben, maar de rol van specifieke methodieken is nog onvoldoende ontrafeld

samenwerking loont en
heeft een positief effect op
uw hulpverleningsresultaten!

Demythologiseer!

Medewerkers en cliënten zijn immers
partners!

implementatie

- Invoering van de vernieuwing in de dagelijkse routine

Jeugdzorg kan nog veel leren over implementeren
Stals, van Yperen, Reith en Stams
Jeugd en Co Kennis, 2009; vol. 3 no. 4 pp. 19-28

Niveau's van implementatie

- Benader de implementatie planmatig
- “Total commitment” van het bestuur
- Betrek uw cliënten
- Assessment van de stand van zaken in de relevante delen van uw organisatie
- Waar gaat men voor?
- Assessment van de “leerstijl” van de onderdelen van uw organisatie
- Assessment van de “leerstijl” van ieder van de betrokken medewerkers
- Sluit aan bij het actuele niveau van samenwerking met de cliënt
- Bepaal de beloners
- Varieer dus uw aanpak navenant de deelorganisatie (multifaceted strategy)
- Maak gebruik van ondersteuners
- Leer van de ervaringen
- Laat uw medewerkers zien dat u iets doet met de uitkomsten

Audits

- Interne audits
- Audits door eigen cliënten
- Audits door externe cliënten(organisaties)
- Externe audits door collega organisaties
- Externe audits door specialistische organisaties
- Externe audits in samenwerking met de Stichting Q4C